

Как написать претензию в Роспотребнадзор образец?



Роспотребнадзор является главным государственным органом, контролирующим сферу торговли и предоставления других услуг. Этот орган призван защищать права потребителей и осуществлять санкционные мероприятия в отношении нарушителей.

Если покупателю продан некачественный товар или имеют место другие нарушения в сфере услуг, любой человек может написать письменное обращение в Роспотребнадзор. В жалобе нужно указать права, которые были нарушены и наименование организации-нарушителя.

Как правильно составить претензионное письмо в Роспотребнадзор?

Обращение в Роспотребнадзор должно быть составлено по следующему плану:

- В верхнем правом углу укажите наименование отделения Роспотребнадзора, в которое подается жалоба;
- Ниже укажите персональные данные заявителя. Ф. И. О. и адрес проживания;
- Выделите заголовком слово «Претензия»;
- Далее, напишите описание сути претензии. В документе нужно указать дату совершения покупки или пользования услугой, имя продавца, реализовавшего товар, место покупки, наименование организации или магазина;

В описательной части нельзя использовать нецензурные выражения, непонятные формулировки. Суть претензии должна

излагаться четко и кратко. Потребитель должен стараться использовать только деловой стиль при описании жалобы. Кроме этого, писать нужно четким разборчивым почерком.

- После описания обстоятельств совершения покупки перечислите нормативно-правовые акты, которые регулируют данный вопрос. Укажите закон «О защите прав потребителей» статьи 18, 19, 20, 21, 25;
- Сформулируйте требования к продающей стороне, реализовавшей некачественный товар;
- Перечислите все документы, которые прилагаются к составленной претензии;

Дополнительно нужно предоставить: чеки, накладные, отказ продавца от возврата денег, копию претензии, поданной в магазин и прочие документы, доказывающие факт приобретения некачественного товара или услуги.

- Внизу претензии поставьте личную подпись и зафиксируйте дату составления документа.

Потребитель может составить жалобу в контролирующий орган только в определенных случаях:

- Продающая сторона отказывается выполнять свои обязательства по обмену или возврату изделия;

Например, потребителю продали бракованную мясорубку. По закону «О защите прав потребителей» он имеет право вернуть некачественный товар в магазин и выдвинуть требования: возврата уплаченных денег, обмена товара на аналог или похожую модель с последующим перерасчетом цены. Кроме этого, покупатель может требовать устранения неполадок купленной мясорубки за счет денежных средств продающей стороны. Если продавец отказывается выполнять эти требования, необходимо составлять жалобу в Роспотребнадзор.

- Покупателю были предоставлены не все услуги, указанные в прайсе;

Например, потребитель оплатил сеанс массажа в салоне красоты. Согласно прайс-листу, процедура должна длиться 1 час, но клиентке предоставлен лишь 30 – минутный массаж. Это является нарушением со стороны администрации салона красоты. Потребителю обязаны возместить часть средств за непредоставленную услугу. Если сотрудники салона отказываются это делать, они должны оформить официальный отказ от выполнения обязательств. Этот документ должен быть составлен в письменной форме и приложен к жалобе, направленной в Роспотребнадзор.

- Предоставлена некачественная услуга (туристическая, врачебная, финансовая и т.д.).

Письменная жалоба обрабатывается сотрудниками Роспотребнадзора в течение 3 дней. Однако, срок рассмотрения документа может быть разным.

Точный срок зависит от таких условий:

1. Если описанная в претензии проблема находится в компетенции других контролирующих органов, документ будет отправлен в соответствующую инстанцию. Направление жалобы в другой государственный орган может осуществляться в течение 7 рабочих дней;
2. В остальных случаях жалоба рассматривается не более 30 дней. Срок отсчитывается с даты регистрации претензии. После рассмотрения вопроса Роспотребнадзор направляет официальный ответ на указанный в документе адрес.

В некоторых случаях Роспотребнадзор может отказать в рассмотрении претензии:

- Документ составлен в некорректной форме, то есть используются неправильные формулировки, ненормативная лексика и прочие;
- Непонятный почерк, из-за которого сотрудник контролирующего органа не может выявить суть претензии.

В случае отказа от рассмотрения, в течение 7 дней Роспотребнадзор направляет потребителю свой ответ.

Перед тем как составлять претензию в Роспотребнадзор, следует разобраться, какие вопросы находятся в компетенции этого контролирующего органа. Полномочия и обязанности этой службы строго регламентированы законодательством.

Основные функции Роспотребнадзора:

- Проверка санитарных условий общественных заведений (кафе, ресторанов, офисов, магазинов, школ, детских садов, больниц и т.д.);
- Проверка качества изготавливаемой продукции;
- Замер уровня радиации в различных общественных местах;
- Эпидемиологический контроль. Выявление эпидемических очагов, проверка здоровья лиц, приезжающих из эпидемически опасных регионов, своевременная вакцинация и информирование населения страны;
- Защита прав потребителей;
- Защита прав лиц, которым предоставлены некачественные услуги в какой-либо сфере;
- Контролирование деятельности компаний, которые организуют лотереи или розыгрыши. Если в этой сфере деятельности будут нарушены права потребителей, Роспотребнадзор осуществляет проверку;
- Проверка услуг, предоставляемых финансовыми организациями. Роспотребнадзор проверяет условия предоставления займов, кредитов и прочих банковских услуг;
- Контролирование законности действий коллекторских компаний;
- Выдача разрешений на осуществление некоторых видов работ, выпуск продукции;
- Осуществление иных мер для улучшения благосостояния населения страны. Эти меры не должны противоречить действующему законодательству.

Для того чтобы не получить отказ от рассмотрения претензии, поданной в Роспотребнадзор, удостоверьтесь в том, что решение проблемы находится в компетенции этого органа. Предварительно проконсультируйтесь по этому вопросу с квалифицированными юристами.